

# Обеспечение качественного обслуживания в Call / Contact center

Обеспечение качественного обслуживания — одна из важных задач в управлении Call / Contact center. Работа над качеством обслуживания позволяет сохранять и повышать лояльность клиентов, которые всегда имеют определенные ожидания в отношении обслуживания.

Посетив семинар, вы освоите организацию подбора, мотивации и обучения сотрудников, что даст вам возможность выстроить эффективную работу с персоналом и обеспечить высокий уровень качества обслуживания.

**Внимание! Вы можете посетить полный курс [«Управление Call / Contact center в современных условиях»](#).**

## Расписание

**Город:** Санкт-Петербург

**Дата:**

- 12 сентября `19
- 12 декабря `19
- 12 марта `20
- 9 июня `20

---

В результате обучения вы:

- проанализируете имеющуюся систему подбора, мотивации и обучения сотрудников Call / Contact center
  - узнаете способы контроля качества обслуживания
  - освоите принципы материальной и нематериальной мотивации персонала Call / Contact center
  - получите рекомендации по подбору и обучению сотрудников Call / Contact center
  - узнаете способы оценки удовлетворенности клиентов качеством обслуживания
  - спланируете шаги по оптимизации работы и внедрению намеченных изменений
-

# Программа семинара

## Обеспечение качественного обслуживания в Call / Contact center

### Управление удовлетворенностью клиентов

- Составляющие качественного обслуживания
- Оценка удовлетворенности клиентов
- Способы получения обратной связи от клиентов
- Поддержание лояльности клиентов

Практикум «Определение ближайших шагов для повышения удовлетворенности клиентов»

### Работа с персоналом Call / Contact center

- Мотивация, обучение и контроль как основа обеспечения качественного обслуживания клиентов
- Материальная мотивация сотрудников Call / Contact center
- Нематериальная мотивация сотрудников Call / Contact center

Практикум «Выработка комплекса мер для повышения мотивации сотрудников Call / Contact center своей компании»

### Подбор и обучение сотрудников Call / Contact center

- Особенности подбора персонала Call / Contact center
- Обучение сотрудников при найме
- Формы и направления обучения сотрудников Call / Contact center

### Контроль качества обслуживания

- Контроль с опорой на целевые KPI
- Способы контроля качества работы сотрудников Call / Contact center
- Внутренняя и внешняя оценка качества обслуживания
- Обратная связь по итогам контроля как инструмент стимуляции к изменениям

Практикум «Выбор методов контроля качества работы сотрудников Call / Contact center»

---

---

## Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **12400 руб.** с учетом всех налогов.

## **В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы, обеды
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 

## **Преподаватели семинара**

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности